

PENGARUH *ONLINE GROCERY DELIVERY SERVICE*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *PRODUCT KNOWLEDGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA APLIKASI ALFAGIFT

AZRA PUTRI ANAZTASYA

1710621104



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

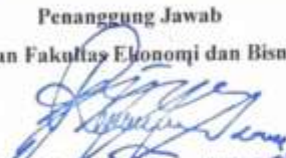
PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suparno, S.Pd., M.Pd NIP. 197908282014041001 (Ketua)		28 Juli 2025
2	Dr. Muhammad Yusuf, SE., MM NIP. 198906202020121006 (Penguji 1)		27 Juli 2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		28 Juli 2025
4	Hania Aminah, S.Pd., M.M., Ph.D NIP. 198507262014042001 (Pembimbing 1)		28 Juli 2025
5	Diena Noviarini, M.M.Si NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		28 Juli 2025
Nama : Azra Putri Anaztasya No. Registrasi : 1710621104 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Ujian : 24 Juli 2025			

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang menyatakan bahwa

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah saya ajukan untuk mendapat gelar akademik (Ahli Madya, Sarjana, Magister dan ataupun Doktor) baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Universitas lainnya.
2. Skripsi ini murni hasil gagasan, rumusan dari hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bantuan arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan dicantumkan nama pengarang dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesungguhan dan apabila saya dikemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini serta sanksi lainnya yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Jakarta, 24 Juli 2025

Intelligentia - Dignitas



Azra Putri Anandasya



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Azra Putri Anaztasya
NIM : 1710621104
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Bisnis Digital
Alamat email : azraputri10@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Online Grocery Delivery Service, Product Quality, dan Product Knowledge terhadap Customer Satisfaction pada Aplikasi Alfagift.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2025

Penulis

Azra Putri Anaztasya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana online grocery delivery service, product quality, dan product knowledge mempengaruhi customer satisfaction pada pengguna aplikasi Alfagift. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dengan populasi yang terdiri dari Generasi Y dan Z yang berdomisili di wilayah Jabodetabek serta telah melakukan minimal satu kali transaksi melalui aplikasi Alfagift. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan total 200 responden. Data dikumpulkan melalui survei daring menggunakan Google Form, yang berisi kuesioner dengan total 40 indikator. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling dengan pendekatan Partial Least Squares (SEM-PLS), yang bertujuan untuk menguji keterkaitan antarvariabel dalam model yang diajukan. Terdapat tiga hipotesis utama dalam penelitian ini, dan seluruhnya diterima berdasarkan hasil analisis statistik yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen, yaitu online grocery delivery service, product quality, dan product knowledge memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction pengguna Alfagift. Dengan demikian, hasil studi ini menegaskan pentingnya optimalisasi layanan, peningkatan mutu produk, serta edukasi konsumen dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna aplikasi belanja digital seperti Alfagift.

Kata Kunci: alfagift, customer satisfaction, online grocery delivery service, product knowledge, product quality.



Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This This study aims to evaluate the extent to which online grocery delivery service, product quality, and product knowledge influence customer satisfaction among users of the Alfagift application. The research adopts a quantitative approach, targeting a population consisting of Generation Y and Z individuals residing in the Greater Jakarta area (Jabodetabek) who have made at least one purchase using the Alfagift app. The sampling technique employed is purposive sampling, involving a total of 200 respondents. Data collection was carried out online via Google Forms, using a questionnaire comprising 40 indicators. A Likert scale was utilized to measure the respondents' level of agreement with each statement. For data analysis, the study applies the Structural Equation Modeling method using the Partial Least Squares approach (SEM-PLS), which aims to assess the relationships between variables within the proposed model. The study formulated three main hypotheses, all of which were accepted based on statistical analysis results indicating significant relationships. The findings of this research demonstrate that the three independent variables—online grocery delivery service, product quality, and product knowledge—positively and significantly impact customer satisfaction among Alfagift users. Therefore, this study highlights the importance of service optimization, product quality enhancement, and consumer education in increasing customer loyalty and satisfaction in digital shopping platforms such as Alfagift.

Keywords: alfagift, customer satisfaction, online grocery delivery service, product knowledge, product quality.

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Online Grocery Delivery Service*, *Product Quality*, dan *Product Knowledge* terhadap *Customer Satisfaction* pada Aplikasi Alfagift”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi Bisnis Digital yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
3. Ibu Hania Aminah, S.Pd., M.M., Ph.D dan Ibu Dena Noviarini, M.M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti bagi penulisan skripsi ini.

4. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
5. Kedua orang tua penulis, ayah, mamah, serta seluruh keluarga besar, kakek, nenek, abang, adik, paman, tante, dan sepupu-sepupu, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan atas kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup.
6. Rekan-rekan kelas Bisnis Digital C yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Teori Pendukung.....	19
2.1.1 Customer Satisfaction	21
2.1.2 <i>Online Grocery Delivery Service</i>	25
2.1.3 <i>Product Quality</i>	29
2.1.4 <i>Product Knowledge</i>	34
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori.....	38
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	44
2.3.2 Kerangka Teori	46
BAB III	47
METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	47

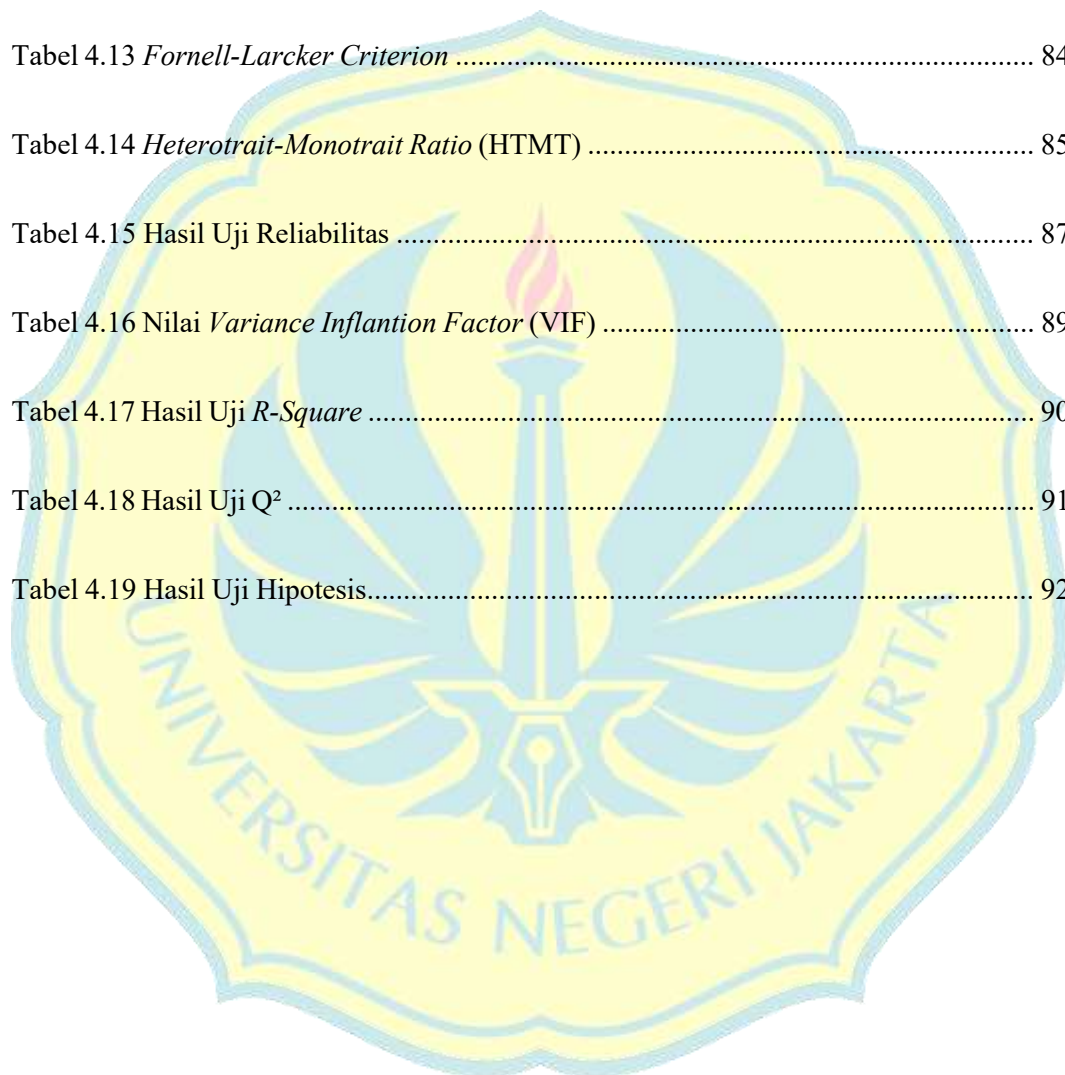
3.1.1 Waktu Penelitian.....	47
3.1.2 Tempat Penelitian	47
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.2.3 Pengembangan Instrumen	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4 Teknik Analisis Data.....	57
3.4.1 Analisis Deskriptif	58
3.4.2 Outer Model	59
3.4.3 Inner Model.....	60
3.4.4 Uji Kualitas Model	61
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Unit Analisis	62
4.1.1 Klasifikasi Responden	62
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.2 <i>Outer Model</i>	76
4.2.1 Uji Validitas	76
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	87
4.3 <i>Inner Model</i>	88
4.3.1 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	88

4.4	Uji Kualitas Model	90
4.4.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	90
4.4.2	Uji Relevansi Prediksi	91
4.5	Hasil Uji Hipotesis	92
4.6	Pembahasan	93
4.6.1	Pengaruh <i>Online Grocery Delivery Service</i> (X1) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	94
4.6.2	Pengaruh <i>Product Quality</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	95
4.6.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> (X3) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	95
BAB V		97
PENUTUP		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Implikasi	99
5.2.1	Implikasi Teoritis	99
5.2.2	Implikasi Praktis	100
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	101
5.5	Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Aplikasi Kategori <i>Shopping</i> pada <i>e-grocery</i>	5
Tabel 1.2 Data <i>Rating</i> dan <i>Online Customer Review</i> Aplikasi	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
Tabel 2.2 Kebaruan Penelitian	43
Tabel 3.1 Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 3.2 Instrumen <i>Online Grocery Delivery Service</i>	52
Tabel 3.3 Instrumen <i>Product Quality</i>	54
Tabel 3.4 Instrumen <i>Product Knowledge</i>	55
Tabel 3.5 Skor Kriteria Jawaban	57
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	66
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Online Grocery Delivery Service</i> (X1)	67
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Product Quality</i> (X2)	69
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Product Knowledge</i> (X3)	71
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	73

Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	77
Tabel 4.11 Hasil <i>Avarage Variance Extracted</i> (AVE)	79
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross-Loading</i>	81
Tabel 4.13 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	84
Tabel 4.14 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.16 Nilai <i>Variance Inflantion Factor</i> (VIF)	89
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>R-Square</i>	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Q^2	91
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis.....	92



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren belanja kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia tahun 2024	3
Gambar 1.2 Kesadaran akan aplikasi <i>e-grocery</i> di Indonesia per Mei 2024	4
Gambar 1.3 Penilaian dan Ulasan Pengguna Aplikasi Alfagift	10